

PEDAGOGÍA 2011

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS PEDAGÓGICAS
"RAFAEL MA. DE MENDIVE"
PINAR DEL RÍO

Centro de Documentación e Información Pedagógica.

Cargo: Profesora

TÍTULO: PROPUESTA DE DIMENSIONES PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA "PABLO FREIRE".

AUTORES:

Lic. María Paez Rodríguez, Prof. Asistente. E-mail- paez@ucp.pr.rimed.cu

Dr. C. Pedro Luis González Rivera, Prof. Auxiliar

Pinar del Río, mayo 2010

Resumen:

Se realiza un primer acercamiento a un conjunto de aspectos teórico-conceptuales relacionados con la evaluación y la calidad de los servicios de información, así como la relación entre ambos términos. Se analizan la visión y la aplicación de estos elementos en la actividad de los servicios de la biblioteca "Pablo Freire" de la Universidad de Ciencias Pedagógicas "Rafael Ma. De Mendive" de Pinar del Río, para contribuir al mejoramiento continuo de la calidad de los servicios que presta.

Palabras claves: Evaluación, calidad, servicios de información.

Introducción:

Con el advenimiento de los nuevos cambios que la humanidad afronta al constituirse como sociedad globalizada rompiendo fronteras y límites geográficos, las implicaciones económicas y de desarrollo también han cambiado con suma radicalidad, ya en la actualidad se reconoce el papel preponderante que asume la información como nuevo recurso y factor económico, fundamentando estos planteamientos algunos autores que han denominado los tiempos actuales como la era de la información y del conocimiento.

Estos nuevos valores agregados develan un necesario y obligado compromiso frente al entorno social y las comunidades de usuarios demandantes de información. Cada vez será más importante en la biblioteca el papel de los servicios de información y la gestión del conocimiento junto con el desarrollo de la economía del conocimiento.

Las bibliotecas se han medido tradicionalmente por el número de libros que posee. Hoy es necesario fortalecer la tesis de que se debe medir por la calidad de los servicios que presta y por ende el nivel de satisfacción de sus usuarios, evaluar la calidad de los servicios a tono con las actuales condiciones que impone la “era de la información”.

Una de las tareas del bibliotecario, es la continua evaluación de su biblioteca. Si no evalúa el desempeño de la biblioteca mal puede establecer planes para su desarrollo. La necesidad de efectuar una evaluación mucho más formal y con un propósito determinado.

Nuestros usuarios han cambiado tan drásticamente como nuestras posibilidades: son cada vez más críticos, con percepciones más finamente definidas en cuanto a lo que reciben del entorno. Suplir las necesidades de estos exigentes usuarios es responsabilidad de la biblioteca, las cuales también han cambiado.

Lo que antes era excepcional hoy forma parte del hacer cotidiano: los profesionales han identificado la información como una ventaja para el crecimiento personal dentro del ejercicio de sus profesiones, los estudiantes se ven comprometidos a las búsqueda de información cada vez con mayor intensidad, y rigor científico. La biblioteca representada, no solo en la oferta de lo que tiene disponible, sino en la orientación misma para la consecución de lo que no se tiene, es el ente más comprometido del

bien universal que representa la información y en el empeño de lograr una cultura general integral.

Sobre la base de estos preceptos surge nuestro **problema científico**: ¿cómo diagnosticar la calidad de los servicios de información que ofrece la biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael Ma. de Mendive” de Pinar del Río que contribuya al perfeccionamiento continuo **de su gestión?**.

Objeto de investigación: El **proceso** de evaluación de la calidad de los servicios de información.

Objetivo de la investigación: Diagnosticar la calidad de los servicios de información que ofrece la biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad **de Ciencias** Pedagógicas “Rafael Ma. De Mendive” de Pinar del Río, para su perfeccionamiento continuo.

La investigación se sustenta en el método general de la ciencia, el dialéctico materialista, y al utilizar un sistema de métodos, técnicas y procedimientos de investigación para recopilar, analizar, procesar y valorar la información.

Los **métodos teóricos** nos posibilitaron descubrir, analizar y sistematizar los resultados que se obtuvieron para llegar a conclusiones confiables, que permitan resolver el problema; en tal sentido se utilizaron el **histórico-lógico** para estudiar los referentes teóricos que han caracterizado los servicios de información en las bibliotecas a través de la historia y las tendencias más difundidas en el mundo actual, en Cuba y de manera más particular en Pinar del Río. El **análisis y la síntesis y la inducción y deducción** se utilizaron durante la investigación para hacer generalizaciones y para llegar a conclusiones.

Los **métodos empíricos** se emplearon para descubrir y acumular un conjunto de datos que sirvieron de base para dar respuesta a las interrogantes surgidas en el proceso: **la encuesta** para conocer la efectividad de los servicios de información de la biblioteca “Pablo Freire” **de la UCP** “Rafael Ma. De Mendive” de Pinar del Río; la observación del uso de la información en los servicios que ofrecieron en la biblioteca “Pablo Freire” **de la UCP** “Rafael Ma. De Mendive” de Pinar del Río.

Para el procesamiento de la información obtenida se utilizaron técnicas **estadísticas** descriptivas e inferenciales, que permitieron interpretar, resumir, comparar la información a través del tanto por ciento.

La **población** seleccionada es la de 1100 profesores y estudiantes de pregrado de la UCP“ Rafael Ma. De Mendive, y la **muestra seleccionada es la de 320 profesores y estudiantes del primer año de la UCP “Rafael Ma. de Mendive.**

Desarrollo:

1.- Algunos antecedentes y fundamentos de la evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios.

Como principio básico, las bibliotecas representan un eslabón indispensable en la cadena de sistema científico para coleccionar, procesar, grabar y distribuir el conocimiento. Las bibliotecas forman también parte directa en el proceso de investigación científica. El trabajo de la biblioteca es un componente más de innovación del conocimiento y las mismas deben prestar atención a la difusión y conversión del conocimiento. Actúan como puente para convertir los resultados de la Innovación del conocimiento en fuerzas realmente productivas. Es vital, acometer la autenticidad de este principio atendiendo a la calidad con que se ofrecen a los que va dirigido el conocimiento en sus diversas formas.

Es indispensable sistemáticamente, hacer un diagnostico evolutivo en los servicios bibliotecarios, para evaluar hasta que punto es prudente repensar como ofrecer el caudal de información que los tiempos generan y adecuarlo a través de las diferentes formas en que el usuario pueda acceder a ello en dependencia del nivel de aprehensión y utilidad que pretende darle al conocimiento que requiere poseer.

¿Qué entender por evaluación?

La evaluación es una tema recurrente en la actividad bibliotecaria, que abarca el análisis crítico de todas —o parte— de las actividades y procesos, con la finalidad de determinar la calidad de estas organizaciones, a partir de la validez de los objetivos propuestos y la pertinencia o no de los métodos utilizados, para lo cual se emplean indicadores que facilitan medir cualitativa y cuantitativamente al sistema en su conjunto, ahora con mayor énfasis en la actividad de los servicios que va dirigida fundamentalmente a la satisfacción del usuario.

Una de las tareas del bibliotecario, del director de biblioteca, es la continua evaluación de su biblioteca. Si no evalúa el desempeño de la biblioteca mal puede establecer planes para su desarrollo. Por ello no es extraño a nuestro quehacer lo que sucede en este momento: la necesidad de efectuar una evaluación mucho más formal y con un

propósito determinado que se inscribe en el marco de la evaluación en la actividad de los servicios bibliotecarios.

La evaluación requiere un adecuado proceso. ¿Qué es un adecuado proceso? Deben establecerse criterios y métodos de medición para evaluar los recursos, los servicios, los procedimientos y el uso de la biblioteca. Todo ello en relación al apoyo que presten a los programas de la universidad.

Luego de la evaluación, del diagnóstico de la situación, se deben determinar las acciones y los recursos que serán necesarios para poder mejorar la situación. La evaluación no tiene ningún sentido si no tiene por resultado la mejora de las capacidades de servicio.

Puntos básicos a considerar:

La característica fundamental que debe tener una biblioteca es la completa identificación como institución mayor. La biblioteca tiene que responder en cada una de sus actividades para lo que fue creada. La medida de su excelencia es el grado en que sus recursos y servicios apoyan las actividades del proceso de enseñanza-aprendizaje y de investigación.

En el contexto de estos puntos básicos debemos hacernos las siguientes preguntas:

- ¿Qué recursos informativos necesita el programa educativo y de investigación de la universidad?
- ¿En qué medida están disponibles en la biblioteca o accesibles a través de ella?
- ¿Cómo puede esta disponibilidad y accesibilidad ser mejorada y el uso estimulado? Porque si no, nos quedaríamos manteniendo la situación actual. La evaluación lleva a la mejora.

Las tres preguntas son básicas: ¿Qué necesitamos, qué tenemos, qué tenemos que hacer para mejorar?

De manera que, en un primer acercamiento al tema, se realizan reflexiones teórico-metodológicas necesarias sobre un conjunto de elementos considerados esenciales para la selección de las variables que facilitan la obtención de la información, así como para identificar las fortalezas y debilidades y proyectar —por medio de nuevas acciones el mejoramiento continuo de la actividad de los servicios bibliotecarios.

Algunas reflexiones teóricas sobre la evaluación y la calidad

La *evaluación* tiene como objetivo saber o conocer algo sobre una organización. El Diccionario de la Real Academia Española (1992) define la evaluación como la acción y efecto de evaluar, y a la vez como:

- Señalar el valor de una cosa.
- Estimar, apreciar, calcular el valor de una cosa.

La evaluación devela información referida al funcionamiento de un sistema, de manera que permite tomar decisiones y elaborar estrategias que tengan como finalidad el perfeccionamiento continuo del sistema.

.La evaluación presenta cuatro niveles, dirigidos a la valoración del sistema desde diferentes posiciones. Definir el alcance de la evaluación es imprescindible porque permite esclarecer si se refiere a la eficacia (aspectos técnicos), a la eficiencia (aspectos económicos, los costos), así como los beneficios (de usuarios y proveedores) y finalmente el impacto (resultados y transformaciones ocurridas como efecto del uso).

Refiriéndose a la definición de evaluación, *Núñez Paula*, expresa que “el proceso de evaluación de un sistema o entidad de información, en las circunstancias que actualmente presenta el desarrollo de los servicios de información, debe ajustarse a los enfoques modernos de trabajo profesional en este campo y, a su vez, debe proponerse encaminar la actividad informativa de la organización hacia la implementación de un sistema integral de trabajo, basado en los nuevos enfoques que han tenido gran impacto en el campo informacional en la década de los años 90, es decir, la aplicación de sistemas de calidad con la consecuente implementación de la gestión de la calidad, la planificación y comunicación estratégicas, la mercadotecnia y otros de menor alcance internacional, como el enfoque socio-psicológico del servicio de información y bibliotecario, surgido de la experiencia y estudio de valiosos especialistas cubanos”.¹

Por su parte, *Cañedo Andalia* define la evaluación como: “... un proceso de juicio que ejecutan los seres humanos, y que su ejecución debe verse como el examen de un producto o evento en relación con las expectativas (lo que espera el usuario del producto o servicio)”.²

Según *Peón*, la evaluación se entiende: "...como el establecimiento de un procedimiento permanente de captación y valoración de información que, a su vez, suministra los datos resultantes de esos procesos, para lograr el mejor aprovechamiento posible, eficaz y eficiente de los recursos".³

Para *Lancáster* evaluar es: "establecer una comparación entre los objetivos que se propuso la institución objeto de estudio y la ejecución realizada, de manera tal que se pueda determinar si se produjo alguna variación en la ejecución, y si esto ha ocurrido, si fue en una dirección deseada y hasta qué punto se ha comportado así. Esta tarea es de una gran trascendencia porque posibilita determinar en qué medida la unidad de información (en este caso, una biblioteca) es capaz de hacerle frente a las demandas informativas de sus usuarios, identificar las limitaciones y fallas de sus servicios y realizar sugerencias que contribuyan a su mejoramiento".⁴

Guinchat y Menou consideran que la tarea de evaluación es "... una investigación que formula su hipótesis y sus objetivos, define los fenómenos que es necesario analizar, agrupa datos por diferentes vías (documentos, observación, medición, entrevistas, etc.) los analiza y deduce de ellos conclusiones".⁵

Aún cuando las definiciones de estos autores tienen diferentes enfoques, todos coinciden en los fines e importancia de la evaluación; así como en la necesidad de considerar la integralidad y sistematicidad de este proceso.

Sobre estas definiciones, puede inferirse que la evaluación es un enjuiciamiento donde se analizan la eficacia y la eficiencia, un proceso continuo que se formula científicamente, en el cual se analiza la correspondencia entre la misión, visión, objetivos y las metas, a la luz de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades, así como los beneficios, el impacto, la necesidad de modificar los objetivos, estrategias, proyectos, acciones, productos y servicios de una organización con el fin de tomar decisiones para su perfeccionamiento.

La *calidad* es una filosofía de vida empresarial y humana. Extendida después de la segunda guerra mundial, ha generado impresionantes resultados en el desarrollo económico, social y hasta cultural. Los principios y la práctica de la gestión de la calidad han evolucionado rápidamente desde la inspección y el control hasta la gestión

total de la calidad y excelencia de las organizaciones. Cada etapa se ha caracterizado por un pensamiento propio hasta alcanzar un nivel complejo, amplio, dinámico y sobre todo orientado al usuario.

Hoy, el fenómeno de la calidad puede observarse desde perspectivas muy distintas y complementarias: la calidad del producto, la calidad del proceso, la calidad de los recursos humanos que elaboran el producto, la calidad de las tecnologías, etcétera.

La calidad desde la perspectiva del usuario, se entiende como: "la totalidad de las partes y características de un producto o servicio, que influyen en su habilidad de satisfacer necesidades declaradas o implícitas".⁷ Esta perspectiva, basada en el usuario como principio y fin de la calidad, es más compleja de lo que a menudo se cree, sobre todo, si se considera su dinámica y la existencia de elementos de las necesidades no revelables con facilidad, cuya atención proporcionaría altos grados de satisfacción en el usuario.

La perspectiva basada en el proceso se concentra en la satisfacción de determinadas especificaciones que responden, a su vez, a exigencias previamente determinadas entre los futuros usuarios del producto o servicio.

La calidad, por tanto, representa a cierto conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. Es un conjunto relativo, dinámico y cambiante. Pero no solo debe considerarse el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos: la diligencia y profesionalidad del personal, el entorno, los recursos, etcétera.

La biblioteca "Pablo Freire posee una buena cantidad de recursos, eso es indudable, pero los números solos no aseguran un éxito. Encuentro una estadística y leo: 15821 volúmenes, 794 títulos de revistas, y me pregunto ¿Qué calidad tiene esa colección? ¿Cuál es la facilidad de acceso? ¿En qué grado se usa? La respuesta a estas preguntas depende no solo de las estadísticas sino además del uso que de ellas se haga y de las formas que asumamos en el intercambio con el usuario.

2.- Resultados del diagnóstico para comprobar la calidad de los servicios bibliotecarios. (ver Anexo 1: Encuesta a Usuarios)

Tomando como referentes las dimensiones anteriores y lo que significa la evaluación de la calidad de los servicios, se realizó un diagnóstico a una muestra de los usuarios que visitan la biblioteca “Pablo Freire” del ISP “Rafael Ma. De Mendive de Pinar del Río. Donde se encuestaron 320 usuarios, de las diferentes áreas del conocimiento, cuya composición es: del sexo femenino 175, y del sexo masculino 145.

1. A la pregunta de: visita con frecuencia la biblioteca: 1 o 2 veces por semana 189 para un 59%, 1 o 2 veces por mes 45 para un 14%, solo en etapas de exámenes 86 para un 27%.
2. El trabajo del personal de la biblioteca los valoras como: MB-120 para un 37,5%, de B-142 para un 44%, de R-50 para un 16%.
3. La agilidad, al ser atendido en el buró de préstamo la evalúa como: MB-132 para un 42%, B-120 para un 37,5%, R-50 para un 16%, M- 18 para un 6%.
4. La solución o respuesta al ser atendido en el buró de préstamo: MB-97 para un 30%, B-104 para un 32,5%, R- 63 para un 19%,M 11 para un 0,52%.
5. El horario de la biblioteca responde a sus intereses: Si-240 para un 75%, No- 80 para un 25%.
6. El ambiente de trabajo y estudio en la sala de lectura son: MB- 169 para un 53%, B- 126 para un 33%, R- 25 para un 25%.
7. Los fondos bibliográficos que posee nuestra biblioteca responden a sus necesidades: Si- 204 para un 60%, No-32 para un 10%, A veces 84 para un 26%.
8. El tiempo de plazo de los préstamos de documentos los considera como: MB- 119 para un 37%, B 104 para un 32,5%, R- 97 para un 30%.
9. Su acceso a Internet, Bases de Datos, y Páginas Web de la biblioteca lo evalúa como: MB- 258 para un 81%, B- 57 para un 18%, R- 5 para un 2%.
10. Las actividades que realiza la biblioteca dirigidas a la promoción de la lectura la evalúa como: MB- 258 para un 81%, B- 57 para un 18%. R- 5 para un 19%.
11. Ha asistido a algún curso de formación de usuario o de cultura informacional: Si- 180 para un 56%, No- 69 para un 22%, en blanco 71 para un 22%.
12. ¿Qué nos puede sugerir para mejorar el trabajo de nuestra biblioteca en función de sus necesidades? La constante que resulta como sugerencia de los usuarios, de interés para nuestra investigación son:

- El servicio ha mejorado aunque se debe prestar atención en cuanto al trato del usuario.
- La ampliación de la sala de investigación en cuanto a tecnología y el uso de Internet es muy bueno, aunque tiene restricciones para los estudiantes.
- Se debe hacer más divulgación de la bibliografía de nueva adquisición y pasiva existente en los fondos.
- Brindar sistemáticamente alternativas de solución que demuestren disponibilidad para brindar el servicio.

3.- Propuesta de dimensiones a tener en cuenta para medir la calidad del servicio de información.

Los indicadores son las herramientas para evaluar la calidad y la eficacia de las ofertas, así como para valorar la eficiencia del empleo de los recursos asignados por una biblioteca a su cartera de servicios/productos y las actividades. Para develar lo que ocurre, se deben elegir aquellos que resulten apropiados. (Ej. Suministro de documentos, La satisfacción del usuario, Prestamos de documentos, Búsquedas de información bibliográfica (Catalogo diccionario tradicional y Base de datos digitalizadas)

El propósito de estos indicadores para bibliotecas es el de ser herramientas que permitan determinar la calidad y efectividad de los servicios bibliotecarios. Para el logro de la calidad se deben tener en cuenta las dimensiones relacionadas con los servicios bibliotecarios.

Respuesta. La capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que tenemos para entrar en acción. La lentitud del servicio es algo que difícilmente agregue valor para el usuario. Cualquier error es tolerable cuando todavía hay tiempo para corregirlo y el más mínimo error es intolerable cuando el usuario ha esperado más de lo necesario.

Cortesía. Todo lo que implica ser bien atendido: ser bien recibido, sentirse apreciado, ser escuchado, recibir información, ser ayudado y además, invitado a regresar. No

debemos dar lugar a la apatía, la indiferencia o el desprecio y debemos despojarnos de nuestros prejuicios motivados o apariencias que demuestran el usuario.

Comunicación. Establecer claramente que estamos entendiendo a nuestro usuario y que también nosotros estamos siendo entendidos.

Amabilidad. Debemos generar capacidad para mostrar afecto por el usuario interno y externo. Se debe respetar la sensibilidad de la gente.

Credibilidad. Nunca debes mentir al usuario porque después solo esperará nuevas mentiras, atentando nuestra credibilidad. Crear expectativas exageradas es falta de compromiso con el usuario y desprecio por la verdad.

Flexibilidad. Debemos esforzarnos por entender lo que nuestro servicio significa para el usuario. Los profesionales narcisistas dan un servicio abominable.

Satisfacción del usuario. Evaluar el grado en que el usuario está satisfecho con los servicios de la biblioteca.

Imagen. El profesional debe recordar siempre que está tratando con personas y no con objetos, demostrando siempre ante la misma corrección en sus modales, lenguaje y vestuario.

Exhaustividad. Consiste en recuperar en una búsqueda toda la información que le interesa al usuario.

Conclusiones:

La combinación acertada de los elementos abordados posibilita que: **revisar**

- Los profesionales de la información nos reprogramemos ante el desafío de este siglo y rediseñemos la estrategia de servicios de información requerida por nuestros usuarios.
- La importancia del cumplimiento de las dimensiones de calidad redundará en beneficio del servicio que brinda la biblioteca, la cual tiene la obligación de trabajar sistemáticamente en su perfeccionamiento.
- La evaluación sistemática de la calidad de los servicios, para detectar lo que debe ser modificado en función de ofrecer un servicio de calidad.

Recomendaciones: **revisar**

- Sistematizar en la actividad de los servicios la evaluación de la calidad e ir perfeccionando las vías y los instrumentos para la mejora continua.

Referencias bibliográficas:

1. Núñez Paula I. ¿Cómo evaluar un servicio de alto valor agregado y ajuste a la medida? Primera parte. Ciencias de la Información. 1999;(4):13-26.
2. Cañedo Andalia R. Elementos conceptuales útiles para la implementación de los sistemas de calidad. La Habana: Editorial Ciencias Médicas. 1997. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol5_s_97/supsu197.htm [Consultado: 3 de enero de 2007].
3. Peón JL. Evaluación de los procesos documentales. México DF: UNAM. 1995.
4. Lancaster FW. If you want to evaluate your library services. 2 ed. Londres: Library Association. 1993.
5. Menou MJ. Indicadores para la evaluación del impacto de la información en el desarrollo. Montevideo: Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo. **Oficina Regional para América Latina y el Caribe** . 1993.
6. Pinto Molina M. Gestión de calidad en documentación. Granada: Universidad de Granada. Facultad de Documentación. 1998. Disponible en: <http://www.dialnet.uniriga.es/servlet/autor?codigo.html> . [Consultado: 14 de enero de 2007].
7. Instituto Politécnico Nacional. Coordinación General de Bibliotecas y Servicios de Información. Norma ISO 11620: 1998 (e). Información y documentación - Indicadores de desempeño para bibliotecas. Disponible en: http://azul.bnct.ipn.mx/iv_aniv/norma_iso_11620.htm [consultado: 14 de enero de 2007].

Bibliografía consultada:

1. Cañedo Andalia R. Elementos conceptuales útiles para la implementación de los sistemas de calidad. La Habana: Editorial Ciencias Médicas. 1997. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol5_s_97/supsu197.htm
2. Instituto Politécnico Nacional. Coordinación General de Bibliotecas y Servicios de Información. Norma ISO 11620: 1998 (e). Información y documentación - Indicadores de desempeño para bibliotecas. Disponible en: http://azul.bnct.ipn.mx/iv_aniv/norma_iso_11620.htm
3. Lancaster FW. If you want to evaluate your library services. 2 ed. Londres: Library Association. 1993.
4. Menou MJ. Indicadores para la evaluación del impacto de la información en el desarrollo. Montevideo: Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo. **Oficina Regional para América Latina y el Caribe** . 1993. La Norma ISO 9001 del 2000: Resumen para directivos -- Barcelona: Ediciones Gestión 2000, S.A., 2001.-- 149 p. **L-132. CONTIENE**: El Plan estratégico.- Aplicación de la norma.
5. La Norma ISO 9001 del 2000: Resumen para directivos -- Barcelona: Ediciones Gestión 2000, S.A., 2001.-- 149 p.
6. Núñez Paula I. ¿Cómo evaluar un servicio de alto valor agregado y ajuste a la medida? Primera parte. Ciencias de la Información. 1999;(4):13-26.
7. Ponjuán, G. Gestión de información en las organizaciones. Principios, conceptos y aplicaciones. Santiago: Universidad Católica de Chile. 1998.

(Anexos: no. 1)

ENCUESTA.

Estimado usuario necesitamos su opinión sobre los servicios que usted recibe en el Centro de Documentación e Información Pedagógica. Sus necesidades y que servicios desea recibir, de esta forma ayuda a mejorar la calidad de nuestro trabajo.

Objetivo: Diagnosticar el estado actual de la calidad de los servicios de la biblioteca pedagógica, "Pablo Freire" del ISP de Pinar del Río.

Facultad.-----Estudiante---- Profesor----- Investigador----- Otros-----

1. Visita con frecuencia la biblioteca "pablo Freire" del CDIP:
1 0 2 por semana-----1 0 2 por mes-----solo en época de examen---.
2. El trato del personal de la biblioteca los valora de: MB--- B--- R--- M---
3. La agilidad al ser atendido en el buró de préstamo la evalúas como:
MB--- B--- R--- M---
4. La solución o respuesta al ser atendido en el buró de préstamo los valora como:
MB--- B--- R--- M---
5. El horario de la biblioteca responde a sus intereses: Si--- No---
6. El ambiente se trabajo y estudio en las salas de lectura de la biblioteca lo valora como: MB--- B--- R--- M---
7. Los fondos bibliográficos que posee la biblioteca responden a sus necesidades:
Si--- No--- A veces---
8. El tiempo de plazo de préstamo de los documentos lo considera de:
MB--- B--- R--- M---
9. Su acceso a Internet, Bases de datos y páginas WEB de la biblioteca lo evalúa como: MB--- B--- R--- M---
10. Las actividades que realiza la biblioteca dirigida a la promoción de la lectura la evalúa como: MB--- B--- R--- M---
11. ¿Ha asistido a algún curso de formación de usuario o cultura informacional? Si--- No---
 - a. Si lo ha hecho, la información recibida la ha resultado como: MB--- B--- R--- M---
12. ¿Qué nos sugiere para mejorar el trabajo de nuestra biblioteca en función de su necesidad o interés como usuario-----
